

Storage Works Division (SWD)

Maailmanlaajuinen rajoitettu takuu ja tekninen tuki

Suomi

321708-754
Toukokuu 2007

Maailmanlaajuinen rajoitettu takuu ja tekninen tuki

Tämä rajoitettu takuu koskee alla määritettyjä tuotteita, jotka on ostettu 01.05.2007 jälkeen.

Rajoitettu laitteistotakuu

Yleiset ehdot

Tämä HP:n rajoitettu laitteistotakuu antaa asiakkaalle erityiset takuuoikeudet tuotteen valmistajalta, HP:ltä. Tämän takuun lisäksi asiakkaalla voi olla muita lain suojaamia oikeuksia paikallisen lain tai HP:n kanssa solmitun kirjallisen sopimuksen mukaan.

HP EI MYÖNNÄ MUITA SUULLISIA TAI KIRJALLISIA TAKUITA TAI EHTOJA. HP SANOUTUU IRTI KAIKISTA TAKUISTA JA EHDOSTA, JOITA EI OLE MAINITTU TÄSSÄ ASIAKIRJASSA. HP SANOUTUU IRTI KAIKISTA OLETETUISTA TAKUISTA JA EHDOSTA, KUTEN OLETETUISTA TAKUISTA TUOTTEEN MYYNTIKELPOISUUDESTA, LAADUSTA TAI SOPIVUUDESTA TIETTYYN TARKOITUKSEEN, SIINÄ MÄÄRIN KUIN YHDYSVALTOJEN ULKOPUOLISTEN LAINSÄÄDÄNTÖALUEIDEN PAIKALLINEN LAINSÄÄDÄNTÖ SEN SALLII. YHDYSVALLOISSA TEHTÄVISSÄ KAUPPOISSA KAIKKI TUOTTEEN MYYNTIKELPOISUUTTA, TYYDYTTÄVÄÄ LAATUA JA TIETTYYN TARKOITUKSEEN SOPIVUUTTA KOSKEVAT OLETETUT TAKUUT JA EHDOT ON RAJOITETTU EDELLÄ MAINITTUJEN EHTOJEN MUKAISESTI. JOISSAKIN MAISSA JA VALTIOISSA OLETETUN TAKUUN KESTON RAJOITTAMINEN TAI KULUTTAJATUOTTEITA KOSKEVAN SATUNNAISEN TAI SEURAUKSELLISEN VAHINGONKORVAUSVASTUUN POISSULKEMINEN TAI RAJOITTAMINEN EI OLE SALLITTUA. KYSEISISSÄ MAISSA TAI VALTIOISSA TÄMÄN RAJOITETUN TAKUUN POIKKEUKSET TAI RAJOITUKSET EIVÄT EHKÄ KOSKE SINUA.

AUSTRALIAN JA UUDEN UUDEN-SEELANNIN ALUEELLA TEHTÄVIEN ASIAKASKAUPPOJEN OSALTA TÄSSÄ TAKUUILMOITUKSESSA ESITETYT RAJOITETUN TAKUUN EHDOT EIVÄT SULJE POIS, RAJOITA TAI MUUTA ASIAKKAAN OIKEUKSIA, PAITSI LAIN SALLIMASSA LAAJUUDESSA, VAAN NIITÄ SOVELLETAAN NIIDEN PAKOLLISTEN LAKIMÄÄRÄISTEN OIKEUKSIEN LISÄKSI, JOTKA KOSKEVAT TÄMÄN TUOTTEEN MYYNTIÄ ASIAKKAALLE.

TÄSSÄ LAUSEKKEESSA MAINITUN RAJOITETUN TAKUUN EHDOT EIVÄT SULJE POIS, RAJOITA TAI MUUTA TÄMÄN TUOTTEEN HANKINTAA KOSKEVIA PAKOLLISIA, LAKISÄÄTEISIÄ OIKEUKSIA, PAITSI SILLOIN KUN SE ON LAIN MUKAAN SALLITTUA, VAAN TÄYDENTÄVÄT KYSEISIÄ OIKEUKSIA.

Tämä rajoitettu takuu pätee kaikissa valtioissa, ja sitä noudatetaan takuehtojen mukaan kaikissa niissä valtioissa tai niillä alueilla, joissa HP tai valtuutettu huoltopalvelu tarjoaa takuhuoltoa sille tuotemallille, jota tämä rajoitettu takuu koskee.

HP:n maailmanlaajuisen Global Limited Warranty -takuuohjelman mukaan tietyssä maassa tai tietyllä alueella ostetun tuotteen takuu säilyy, kun kyseinen tuote siirretään toiseen maahan tai toiselle alueelle, jossa HP tai valtuutettu huoltopalvelu tarjoaa takuhuoltoa kyseiselle tuotemallille. Takuehdot, palvelun saatavuus ja palvelun vasteajat saattavat vaihdella valtioittain ja alueittain. Takuhuoltoon normaalisti kuluva aika vaihtelee paikallisesti osien saatavuuden mukaan. Lisätietoja antaa paikallinen valtuutettu HP-jälleenmyyjä.

HP ei vastaa tulleista tai maksuista, joita tuotteiden siirtämisestä saattaa aiheutua. Tuotteiden siirtämistä saattavat koskea Yhdysvaltain tai muiden valtioiden määräämät vientirajoitukset.

Tämä rajoitettu takuu koskee vain HP:n ja Compaqin nimellä varustettuja laitteita (näissä takuehdoissa "HP-laitteistotuotteet"), jotka on myynyt tai vuokrannut Hewlett-Packard Company tai jokin sellainen Hewlett-Packard Companyn maailmanlaajuisista tytäryhtiöistä, yhteistyökumppaneista, valtuutetuista jälleenmyyjistä tai maahantuojista (näissä takuehdoissa termillä "HP" tarkoitetaan kaikkia näitä tahoja), joka käyttää näitä takuehtoja. Termillä "HP-laitteistotuote" tarkoitetaan ainoastaan laitteistokomponentteja ja niihin kuuluvaa laitteisto-ohjelmistoa. Termi "HP-laitteistotuote" EI SISÄLLÄ sovelluksia tai ohjelmistoja, muiden valmistajien tuotteita tai muiden valmistajien oheislaitteita. Muut kuin HP:n toimittamat laitteisto- ja ohjelmistotuotteet — kuten ulkoiset tallennusjärjestelmät, näytöt, kirjoittimet tai jotkin muut oheislaitteet — tarjotaan "SELLAISINAAN" ilman HP:n takuuta. HP:n ulkopuoliset valmistajat, jälleenmyyjät tai julkaisijat voivat kuitenkin myöntää omat takuunsa suoraan asiakkaalle.

HP takaa, että asiakkaan ostamissa tai vuokraamissa HP-laitteistotuotteissa ei rajoitetun takuun voimassaoloaikana ilmene materiaali- tai valmistusvikoja, kun tuotteita käytetään normaalisti. Rajoitetun takuun voimassaoloaika alkaa sinä päivänä, kun tuote ostetaan tai vuokrataan HP:lta tai kun HP on asentanut tuotteen käyttökuntoon. Myynti- tai toimituskuitti, josta ilmenee osto- tai vuokrauspäivämäärä, on asiakkaan todistus siitä, milloin tuote on ostettu tai vuokrattu. Takuuhuollon ehtona asiakkaalta voidaan vaatia osto- tai vuokraustodistus. Asiakas on oikeutettu laitteen takuuhuoltoon tämän rajoitetun takuun ehtojen mukaisesti, jos asiakkaan HP-laitteistotuote tarvitsee huoltoa rajoitetun takuun voimassaoloaikana.

Ellei toisin ole mainittu ja jos se on paikallisissa laeissa sallittu, uudet HP:n laitteistotuotteet voidaan valmistaa uusista osista tai tuotteet voivat sisältää uusien osien ohella käytettyjä osia, joiden toiminta on uuden veroista. HP voi korjata tai vaihtaa HP:n laitteistotuotteita (a) uusiin tuotteisiin tai käytettyihin tuotteisiin, joiden toiminta on uuden veroista, tai (b) tuotteisiin, jotka vastaavat alkuperäistä tuotetta, jonka valmistus on lopetettu. HP takaa, että varaosissa ei ilmene materiaali- tai valmistusvikoja yhdeksänkymmenen (90) päivän aikana tai sen HP-laitteistotuotteen rajoitetun takuun jäljelle jäävänä takuuaikana, johon varaosat asennetaan, sen mukaan, kumpi ajanjakso on pidempi.

Rajoitetun takuun voimassaoloaikana HP harkintansa mukaan korjaa tai vaihtaa kaikki violliset osat. Kaikki tämän rajoitetun takuun perusteella poistetut komponentit tai laitteistotuotteet siirtyvät HP:n omistukseen. Siinä epätodennäköisessä tapauksessa, että HP-laitteistotuotteessa ilmenee toistuva vika, HP voi oman harkintansa mukaan päättää (a) antaa asiakkaalle HP:n valitseman korvaavan tuotteen, jonka suorituskyky on sama tai vastaava kuin alkuperäisellä tuotteella, tai (b) hyvittää ostohinnan tai vuokran (pienemmällä korolla) korvaavan tuotteen antamisen sijaan. Tämä on asiakkaan yksinomainen oikeus korvaukseen viollisten tuotteiden varalta.

Poikkeukset

HP EI TAKAA, ETTÄ TÄMÄ TUOTE TOIMISI KESKEYTYKSITTÄ TAI ONGELMITTA. HP EI VASTAA VAHINGOISTA, JOTKA AIHEUTUVAT SIITÄ, ETTÄ ASIAKAS EI NOUDATA HP-LAITTEISTOTUOTTEEN OHJEITA.

Tämä rajoitettu takuu ei koske uusittavia osia tai kulutustarvikkeita, eikä sitä sovelleta tuotteisiin, joiden sarjanumero on poistettu tai jotka ovat vaurioituneet tai vioittuneet seuraavista syistä: (a) onnettomuus, väärinkäyttö, likaantuminen, väärä tai riittämätön huolto tai kalibrointi tai muut ulkoiset syyt, (b) tuotteen käyttäminen tuotteen mukana toimitetuissa käyttöohjeissa olevien käyttömääräysten vastaisesti, (c) sellaisten ohjelmistojen, osien tai tarvikkeiden käyttö, jotka on valmistanut tai myynyt muu kuin HP, (d) virheellinen käyttöpaikan valmistelu tai huolto, (e) virustartunta, (f) katoaminen tai vahingoittuminen kuljetuksessa, (g) se, että tuotetta on muuttanut tai huoltanut muu taho kuin (i) HP, (ii) HP:n valtuuttama huoltokumppani tai (iii) asiakas itse, jos kyse on ollut HP:n hyväksymistä osista, jotka ovat saatavilla kyseisessä valtiossa tai alueella.

HP EI VASTAA OHJELMIEN, TIETOJEN TAI SIIRRETTÄVIEN TIETOVÄLINEIDEN VAHINGOITTUMISESTA TAI MENETYKSESTÄ. HP VASTAA AINOASTAAN NIIDEN OHJELMIEN JA TIETOJEN PALAUTTAMISESTA TAI UUELLEENASENTAMISESTA, JOTKA HP ON ASENTANUT TUOTTEEN VALMISTUKSEN YHTEYDESSÄ.

HP ei vastaa yhteiskäyttö- tai yhteensopivuusongelmista, jotka aiheutuvat siitä, että (1) käytetään tuotteita, ohjelmistoja tai lisäosia, joita HP ei tue, (2) käytetään kokoonpanoja, joita HP ei tue, tai (3) järjestelmään asennetaan eri mallin järjestelmään tarkoitettuja osia.

Korvausvelvollisuus

NÄMÄ EHDOT MUODOSTAVAT PAIKALLISEN LAIN RAJOISSA ASIAKKAAN JA HP:N VÄLILLÄ KOKONAISEN JA TYHJENTÄVÄN SITÄ HP-LAITTEISTOTUOTETTA KOSKEVAN TAKUUSOPIMUKSEN, JONKA ASIAKAS ON OSTANUT TAI VUOKRANNUT. NÄMÄ EHDOT KORVAAVAT KAIKKI AIKAISEMMAT SOPIMUKSET TAI SITOUMUKSET — MUKAAN LUKIEN HP:N MARKKINOINTIMATERIAALISSA ESITETYT TIEDOT SEKÄ HP:N TAI HP:N AGENTIN TAI TYÖNTEKIJÖIDEN SITOUMUKSET — JOTKA ON VOITU TEHDÄ HP-LAITTEISTOTUOTTEEN KAUPPAAN TAI VUOKRAAMISEEN LIITTYEN. Tähän rajoitettuun takuuseen tehdyt muutokset ovat pätemättömiä, ellei niitä ole tehty kirjallisesti ja ellei HP:n valtuuttama edustaja ole allekirjoittanut niitä.

Vastuunrajoitus

JOS HP-LAITTEISTOTUOTE EI TOIMI YLLÄ MAINITTUJEN TAKUUEHTOJEN MUKAISESTI, TÄMÄN RAJOITETUN TAKUUN MUKAINEN HP:N ENIMMÄISVASTUU RAJOITTUU SIIHEN HINTAAN, JONKA ASIAKAS ON MAKSANUT TUOTTEESTA, TAI TAVANOMAISISSA KÄYTTÖOLOSUHTEISSA VIOITTUVIEN LAITTEISTON OSIEN KORJAUKSEN TAI KORVAAMISEN KUSTANNUKSIIN.

EDELLÄ MAINITTUJA POIKKEUKSIA LUKUUN OTTAMATTA HP EI VASTAA MISSÄÄN TAPAUKSESSA VAHINGOISTA, JOITA TUOTE TAI SEN TOIMIMATTOMUUS AIHEUTTAA, MIKÄ KOSKEE TULOJEN TAI VAROJEN MENETYSTÄ, LIIKETOIMINNAN KESKEYTYMISTÄ, TIETOJEN TAI TULOJEN MENETTÄMISTÄ, KÄYTÖN ESTYMISTÄ, MUITA KAUPALLISIA TAI LIIKETALOUDELLISIA MENETYKSIÄ, JA ERITYISIÄ, SATUNNAISIA TAI SEURAUKSELLISIA VAHINKOJA. HP EI VASTAA KOLMANSIEN OSAPUOLTEN TEKEMISTÄ VAATEISTA EIKÄ VAATEISTA, JOTKA ASIAKAS TEKEE KOLMANNEN OSAPUOLEN PUOLESTA.

TÄMÄ VASTUUNRAJOITUS ON VOIMASSA RIIPPUMATTA SIITÄ, HAETAANKO VAHINGONKORVAUSTA TAI TEHDÄÄNKÖ VAADE TÄHÄN RAJOITETTUUN TAKUUSEEN PERUSTUEN, SOPIMUSRIKKOMUKSEEN PERUSTUVANA VAATEENA (MUKAAN LUKIEN HUOLIMATTOMUUS JA ANKARA TUOTEVASTUU), SOPIMUSVAATEENA VAI MUUNTYYPPISEENÄ VAATEENA. KUKAAN HENKILÖ EI VOI LUOPUA TÄSTÄ VASTUUNRAJOITUKSESTA TAI TEHDÄ SIIHEN LISÄYKSIÄ. TÄMÄ VASTUUNRAJOITUS ON VOIMASSA, VAIKKA ASIAKAS OLISI ILMOITTANUT HP:LLE TAI SEN VALTUUTTAMALLE EDUSTAJALLE VAHINKOJEN MAHDOLLISUUDESTA TAI VAIKKA TÄLLAISTEN VAHINKOJEN MAHDOLLISUUS OLISI KOHTUULLISESTI ENNAKOITAVISSA. TÄTÄ VASTUUNRAJOITUSTA EI KUITENKAAN SOVELLETA HENKILÖVAHINKOJA KOSKEVIIN VAHINGONKORVAUSVAATEISIIN.

TÄMÄ RAJOITETTU TAKUU ANTAA ASIAKKAALLE MÄÄRÄTTYJÄ OIKEUKSIA. ASIAKKAALLA SAATTAAPÄ MYÖS OLLA MUITA OIKEUKSIA, JOTKA VAIHTELEVAT MAITTAIN JA VALTIOITTAIN. ASIAKASTA KEHOTETAAN SELVITTÄMÄÄN OMAT OIKEUTENSA SOVELTUVISTA PAIKALLISISTA LAEISTA.

Asiakkaan velvollisuudet

Jotta HP pystyy tarjoamaan parasta mahdollista tukea ja palveluja rajoitetun takuun aikana, asiakkaalta edellytetään seuraavia toimia:

- Asianmukaisen ja riittävän ympäristön ylläpitäminen ja HP-laitteistotuotteen käyttäminen ohjeiden mukaisesti.
- Kokoonpanojen tarkistaminen, uusimpien laitteisto-ohjelmistojen lataaminen, ohjelmistokorjausten asentaminen, HP:n vianmäärittystestien ja apuohjelmien suorittaminen sekä HP:n neuvomien tilapäisten menetelmien tai korjausten käyttöönotto siksi ajaksi, kunnes HP kehittää pysyvän ratkaisun.
- HP:n takuutuen suorittamisen mahdollistavien järjestelmän ja verkon vianmäärittämis- ja ylläpitotyökalujen (jäljempänä yhteisesti "huoltotyökalut") asennusten salliminen asiakkaan järjestelmissä. Nämä huoltotyökalut ovat HP:n omaisuutta, eikä niiden oikeuksia siirretä asiakkaalle. Lisäksi asiakas on velvollinen
 - käyttämään huoltotyökaluja vain takuukauden aikana ja HP:n luvalla
 - asentamaan huoltotyökalut ja niiden tarvittavat päivitykset ja korjaukset sekä ylläpitämään niitä ja suorittamaan niille tukitoimintoja
 - järjestämään tarvittaessa etäyhteyden HP:n hyväksymän tietoliikennelinjan kautta
 - avustamaan HP:tä huoltotyökalujen käytössä
 - ilmoittamaan HP:lle ohjelmiston ilmoittamista tapahtumista sähköisen tiedonsiirtotoiminnon avulla
 - hankkimaan tarvittaessa HP:n määritysten mukaisen etäyhteyslaitteiston järjestelmiin, joissa on käytössä etävianmäärittäyspalvelu
 - palauttamaan huoltotyökalut tai sallimaan HP:n poistaa ne takuukauden päätyttyä
 - pidättäytymään huoltotyökalujen myymisestä, siirtämisestä, oikeuksien siirtämisestä tai lupaamisesta tai muusta rasittamisesta tai välittämisestä.

Tietyissä tapauksissa HP saattaa edellyttää, että järjestelmään ladataan ohjaimien ja agenttien kaltaisia lisäohjelmistoja näiden tukiratkaisujen ja -toimintojen hyödyntämiseksi.

- HP:n etätukiratkaisujen käyttäminen tarvittaessa. HP suosittelee HP:n toimittamien tukitekniikoiden käyttämistä. Jos asiakas ei halua hyödyntää tarjolla olevia etätukimahdollisuuksia, siitä johtuvat asiakastuen lisäresurssivaatimukset voivat lisätä kustannuksia.
- Häiriöiden ratkaisemisen yrittäminen puhelimitse yhdessä HP:n kanssa. Tällöin saatetaan tehdä rutiiniluonteisia vianmäärittäistoimia, asennetaan lisäohjelmistopäivityksiä tai -korjauksia ja poistetaan kolmannen osapuolen ja/tai muiden valmistajien lisälaitteita.
- Kiintolevylle tai muille tallennuslaitteille tallennettujen asiakkaan tiedostojen, tietojen ja ohjelmien varmuuskopioiminen mahdollisten häiriöiden, muutosten ja tietohävikkien varalta. Asiakkaan tiedostojen, tietojen ja ohjelmien varmuuskopioiminen sekä luottamuksellisten, yksityisten ja henkilötietojen poistaminen ennen HP-laitteistotuotteen palauttamista takuutukipalveluja varten.
- Sellaisen menetelmän ylläpitäminen, jolla voidaan palauttaa hävinneet tai muuttuneet tiedostot, tiedot ja ohjelmat, jotka eivät ole riippuvaisia HP-laitteistotuotteesta takuukauden aikana.
- Ilmoittaminen HP:lle, jos HP-laitteistotuotetta käytetään ympäristössä, joka voi vaarantaa HP:n työntekijöiden tai alihankkijoiden terveyden tai turvallisuuden. HP voi edellyttää tällaisten tuotteiden ylläpitämistä HP:n valvonnassa ja lykätä takuupalveluja siihen asti, kunnes haittariski on ratkaistu.
- Jäljempänä mainittujen takuupalvelulajien mukaisten lisätoimien ja muiden HP:n mahdollisesti pyytämien kohtuullisten toimien suorittaminen takuutuen parhaan suoritustavan mahdollistamiseksi.

Laitteen takuuhuollon tyypit

Seuraavassa luetellaan asiakkaan ostamaa HP-laitteistotuotetta koskevan takuusopimuksen mahdolliset takuuhuoltotyypit. Lisätietoja on osassa "[Rajoitetun takuun voimassaoloaika](#)".

Asiakkaan tekemät korjaukset

HP-tuotteissa on käytetty useita asiakkaan vaihdettavissa olevia Customer Self Repair (CSR) -osia, jotta huoltoajat olisivat mahdollisimman lyhyet ja viallisten osien vaihtamisen sujuisi joustavasti. Jos HP havaitsee vianmäärityksen aikana, että käyttäjä voi suorittaa korjauksen itse vaihtamalla CSR-osan, HP lähettää kyseisen osan käyttäjälle vaihtamista varten. CSR-osat jaetaan kahteen luokkaan:

- Osat, jotka asiakkaan on vaihdettava aina itse. Mikäli asiakas pyytää HP:tä vaihtamaan tällaiset osat, asiakkaalta veloitetaan tästä palvelusta matka- ja työkustannukset.
- Osat, jotka asiakas voi halutessaan vaihtaa itse. Nämä osat ovat asiakkaan itse korjattavissa. Jos asiakas pyytää HP:tä vaihtamaan tällaiset osat, tämä palvelu suoritetaan ilman eri veloitusta tuotteen takuupalvelun mukaisesti.

CSR-osat toimitetaan seuraavaksi arkipäiväksi, mikäli niitä on saatavilla ja maantieteellinen sijainti sen sallii. Osat voidaan lisämaksusta toimittaa saman päivän aikana tai neljän tunnin kuluessa, mikäli maantieteellinen sijainti sen sallii. Jos tarvitaan lisäohjeita, niitä saa puhelimitse HP:n teknisen tuen asiakaspalvelusta. HP liittää korvaavan CSR-osan mukana toimitettavaan materiaaliin tiedon siitä, onko viallinen osa palautettava HP:lle. Jos viallinen osa on palautettava, se on toimitettava HP:lle määrätyssä ajassa, tavallisesti viiden (5) päivän kuluessa. Viallinen osa siihen kuuluvine kirjallisine ohjeineen on palautettava HP:n lähettämässä pakkausmateriaalissa. Jos asiakas ei palauta viallista osaa, HP:llä on oikeus veloittaa asiakkaalta vaihto-osan hinta. Asiakkaan tehdessä korjauksen itse HP maksaa kaikki osista johtuvat kuljetus- ja palautuskustannukset. HP päättää, mitä kuljetustapaa käytetään.

Vain osat korvaava takuuhuolto

HP:n rajoitettuun takuuseen saattaa sisältyä vain osat korvaava vaihtotakuu. Tällöin HP toimittaa vaihto-osat veloitusetta. HP:n mahdollisesti suorittamat korjaukset sekä työ- ja kuljetuskustannukset laskutetaan asiakkaalta.

Vaihtotakuupalvelu

HP:n rajoitettuun takuuseen saattaa sisältyä vaihtotakuu. Jos HP-laitteistotuote havaitaan tutkimusten perusteella vialliseksi, HP toimittaa korvaavan laitteen suoraan asiakkaalle vaihtotakuun ehtojen mukaisesti. Ottaessaan vaihtolaitteen vastaan asiakas on velvollinen palauttamaan viallisen laitteen HP:lle vaihtolaitteen mukana tulevassa pakkauksessa määrätyssä ajassa, tavallisesti viiden (5) päivän kuluessa. HP vastaa kaikista kuljetus- ja vakuutuskustannuksista, joita aiheutuu viallisen laitteen palauttamisesta HP:n toimipisteeseen. Jos asiakas ei palauta viallista laitetta, HP veloittaa asiakkaalta vaihtolaitteen hinnan.

OnSite-takuuhuolto

HP:n rajoitettuun takuuseen saattaa sisältyä OnSite-takuuhuolto. HP määrittää OnSite-huollon ehtojen mukaisesti oman harkintansa mukaan, voiko vian korjata

- etähuoltona
- CSR-osaa käyttämällä
- viallisen laitteen luo tehtävällä huoltokäynnillä

Mikäli HP päättää, että vian korjaaminen edellyttää OnSite-huoltokäyntiä, huoltokäynti ajoitetaan normaaliin työaikaan, ellei HP-laitteistotuotteen ehdoissa muuta määritetä. Normaali työaika on yleensä maanantaista perjantaihin kello 8.00 - 17.00, mutta se saattaa vaihdella paikallisten olosuhteiden mukaan. Jos viallinen laite sijaitsee vakiopalvelualueen ulkopuolella (yleensä 50 km), vasteaika voi olla tavallista pidempi tai huoltopalvelu voi veloittaa lisämaksun. Lähimmän HP:n valtuutetun huoltopalvelun yhteystiedot ovat saatavissa HP:n Web-sivustosta osoitteesta www.hp.com/support.

OnSite-tuen antamiseksi asiakkaan

- edustajan on oltava paikalla, kun HP suorittaa takuuhuoltoa asiakkaan tiloissa
- on ilmoitettava HP:lle, jos tuotteita käytetään ympäristössä, joka voi vaarantaa HP:n työntekijöiden tai alihankkijoiden terveyden tai turvallisuuden
- on järjestettävä asiakkaan kohtuullisten turvallisuusvaatimusten rajoissa HP:lle riittävä, vapaa ja turvallinen pääsy ja käyttöoikeus kaikkiin tiloihin, tietoihin ja järjestelmiin, joita HP ilmoittaa tarvitsevänsä tukipalveluiden ajankukaisessa järjestämisessä
- on varmistettava, että kaikki valmistajien merkinnät (kuten sarjanumerot) ovat sekä paikoillaan että luettavissa ja että niihin pääsee käsiksi
- on ylläpidettävä tuotemääritysten ja tuettujen kokoonpanojen mukaista käyttöympäristöä.

Lisäpalvelut

HP tarjoaa tuotteille ylimääräisiä tuki- ja huoltopalveluita, joita voi ostaa paikalliselta jälleenmyyjältä. Kaikkia tukipalveluja ja niihin liittyviä tuotteita ei ehkä ole saatavilla kaikissa valtioissa. Tietoja lisäpalveluiden saatavuudesta ja niiden hinnoista on HP:n Web-sivustossa osoitteessa <http://www.hp.com/support>.

Rajoitetun takuun voimassaoloaika

HP-laitteistotuotteen rajoitetun takuun voimassaoloaika on kiinteästi määrätty aika, joka alkaa ostopäivänä. Ostopäivä on kaupakuitissa oleva päivämäärä, ellei HP tai jälleenmyyjä ilmoita asiakkaalle toisin kirjallisesti.

Tuotteet	Rajoitetun takuun voimassaoloaika*, huolto ja huollon toimitusmenetelmä ***	Takuupalveluiden saatavuus ja vasteaika**
<u>HP StorageWorks</u> <ul style="list-style-type: none"> EVA 3000 ja 5000 Disk Array 	3 vuotta, osien vaihto 3 vuotta, työ 3 vuotta, OnSite <i>EVA-tuotteisiin kuuluu asennus</i>	4 tunnin etävastausaika (24 h vuorokaudessa joka päivä)
<u>HP StorageWorks</u> <ul style="list-style-type: none"> EVA 4000, 6000 ja 8000 Disk Array EVA FC Drive modules XP Disk Array 	2 vuotta, osien vaihto 2 vuotta, työ 2 vuotta, OnSite <i>EVA ja XP-tuotteisiin kuuluu asennus</i>	4 tunnin etävastausaika (24 h vuorokaudessa joka päivä) <i>saatavuus 24 h vuorokaudessa joka päivä hätätilanteissa XP Disk Array -tuotteille</i>
<u>HP StorageWorks</u> <ul style="list-style-type: none"> Disk Subsystem DS2405 Virtual Array 71xx/74xx 	2 vuotta, osien vaihto 2 vuotta, työ 2 vuotta, OnSite	4 tunnin etävastausaika (normaalina virka-aikana)
<u>HP StorageWorks</u> <ul style="list-style-type: none"> Reference Information Storage System (RISS) Continuous Information Capture Solution (CIC) Medical Archive Solution (MAS) FSE Kerroksellinen tallennuspalvelin FSE Kerroksellinen tallennusarkistoratkaisu 	1 vuosi, osien vaihto 1 vuosi, työ 1 vuosi, OnSite	4 tunnin etävastausaika (normaalina virka-aikana)
<u>HP StorageWorks</u> <ul style="list-style-type: none"> HP Enterprise File Services WAN Accelerators DL380 Tape Array 5300 <u>ProLiant Storage Server</u> <ul style="list-style-type: none"> DL380 G4, DL580 G2, DL585, ML350 G4 ja ML370 G4, MSA 500 	3 vuotta, osien vaihto 3 vuotta, työ 3 vuotta, OnSite	Seuraavana arkipäivänä (normaalina virka-aikana)
<u>HP StorageWorks</u> <ul style="list-style-type: none"> EMA 8000/12000/16000 MSA 1000/1500/1510i NAS 1200s, 1500s, 2000s, 4000s, 9000s, b2000, b3000, HP Enterprise File Services WAN Accelerators DL320 <u>ProLiant Storage Server</u> <ul style="list-style-type: none"> DL100 	3 vuotta, osien vaihto 1 vuosi, työ 1 vuosi, OnSite	Seuraavana arkipäivänä (normaalina virka-aikana)
<u>HP StorageWorks</u> <ul style="list-style-type: none"> Fabric and Infrastructure Switches & Directors VLS 6000 Virtual tape Disk Subsystem DS2120 Nauhakirjastot: ESL-e, EML, MSL5000/6000, MSL8096 EVA4000 & EVA4000 SAN - Starter bundles SVS200 Optinen jukebox 700ux, 1000ux, 1100ux, 1900ux, 2300ux, 3800ux ja 7100ux NAS - 500s, S1000 <u>ProLiant Storage Server</u> <ul style="list-style-type: none"> ML310, 110 	1 vuosi, osien vaihto 1 vuosi, työ 1 vuosi, OnSite <i>1200mx- ja 2200mx-tuotteisiin kuuluu asennus</i> <i>SVS200-tuotteisiin kuuluu asennus</i>	Seuraavana arkipäivänä (normaalina virka-aikana)
<u>HP StorageWorks</u> <ul style="list-style-type: none"> DLT-, DLT VS-, DDS-, SDLT- ja LTO-asemat USB DAT 40, 72 Ultrium 448c -nauha-asema SCSI DAT 24 Host BUS Adapter -sovittimet MSA20, 30, 50, 60, 70 ja SFS20 	3 vuotta, osien vaihto <i>etätukipalvelu puhelimitse ja osien vaihto, kun vianmääritystesteissä ilmenee, että kyse on viallisesta osasta</i>	Seuraavana arkipäivänä (normaalina virka-aikana) <i>Laajennettu osien/laitteyksiköiden vaihto</i>

<p><u>HP Storage Works</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • USB DAT 24 • VLS1000, SSL1016, 1/8 ja 1/8 G2 Tape Autoloaders • MSL2024 ja MSL4048-nauhakirjasto • Optiset asemat 30ux • Verkkoliitäntäkortit (NIC) • HP DAT 72x10 1U Tape Autoloader • Ultra 320 kaksikanavainen HBA • D2D-varmuuskopiojärjestelmä 	<p>1 vuosi, osien vaihto</p> <p><i>etätukipalvelu puhelimitse ja osien vaihto, kun vianmäärittelyssä ilmenee, että kyse on viallisesta osasta</i></p>	<p>Seuraavana arkipäivänä (normaalina virka-aikana)</p> <p><i>Laajennettu osien/laiteyksiköiden vaihto</i></p>
---	---	--

* Tässä taulukossa on kuvattu perustason takuut. HP-laitteistotuotteen takuu voi olla perustakuuta parempi. Lisätietoja takuehdoista on kunkin tuotteen kohdalla osoitteessa www.hp.com.

** Vasteajat perustuvat tavallisiin arkipäiviin ja työaikoihin. Ellei toisin mainita, kaikki ajat mitataan asiakkaan soitosta siihen, kun HP on joko saanut sovittua molemmille osapuolille sopivan ajan tukipalvelujen tarjoamiseksi tai on aloittanut tukipalvelun tai käynnistänyt etävianetsinnän. Vasteaika perustuu kohtuullisiksi katsottaviin toimenpiteisiin. Vasteajat voivat vaihdella valtioittain ja tiettyjen maahantuojien rajoitusten mukaan. Jos asiakas sijaitsee vakiopalvelualueen ulkopuolella, vasteaika voi olla mainittua pidempi tai huoltopalvelu voi veloittaa lisämaksun. Saat lisätietoja vasteajoista paikalliselta HP-huoltopalveluiden tarjoajalta.

*** Etätukea ja asiakkaan vaihdettavissa olevia Customer Self Repair (CSR) –osia saatavissa tiettyihin tuotteisiin; lisätietoja tuotetiedoista.

Ohjelmiston rajoitettu takuu

MIKÄLI OHJELMISTON TAI OHJELMAN KÄYTTÖOIKEUSSOPIMUKSESSA EI TOISIN MÄÄRÄTÄ TAI PAIKALLINEN LAINSÄÄDÄNTÖ EI TOISIN MÄÄRÄÄ, OHJELMISTOTUOTTEET (MUKAAN LUKIEN HP:N ESIASENTAMAT OHJELMISTOTUOTTEET SEKÄ FREEWARE-OHJELMAT JA -KÄYTTÖJÄRJESTELMÄT (määritelmä jäljempänä)) TARJOTAAN "SELLAISINAAN". HP SANOUTUU IRTI KAIKISTA MUISTA SOVITUISTA, OLETETUISTA TAI LAINSÄÄDÄNNÖLLISISTÄ TAKUISTA JA EHDOISTA, KUTEN MUUN MUASSA TUOTTEEN OMISTUSOIKEUTTA JA OIKEUKSIEN LOUKKAAMATTOMUUTTA KOSKEVISTA TAKUISTA SEKÄ KAIKISTA MYYNTIKELPOISUUTTA, TIETTYYN TARKOITUKSEEN SOPIVUUTTA JA VIRUKSETTOMUUTTA KOSKEVISTA OLETETUISTA TAKUISTA, VELVOLLISUUKSISTA JA EHDOISTA. Joissakin maissa ja valtioissa oletettujen takuiden keston rajoittaminen tai poissulkeminen ei ole sallittua. Kyseisissä maissa ja valtioissa edellä kuvattu vastuunrajoitus ei ehkä koske sinua kaikilta osin. HP JA SEN JÄLLEENMYYJÄT EIVÄT MISSÄÄN TAPAUKSESSA VASTAA MISTÄÄN ERITYISISTÄ, SATUNNAISISTA, EPÄSUORISTA TAI SEURAUKSELLISISTA VAHINGOISTA (KUTEN MUUN MUASSA TULOJEN, LUOTTAMUKSELLISTEN TIETOJEN TAI MUIDEN TIETOJEN MENETYKSISTÄ, LIIKETOIMINNAN KESKEYTYMISESTÄ, HENKILÖVAHINGOISTA TAI HENKILÖTIETOJEN PALJASTUMISESTA), JOTKA JOHTUVAT OHJELMISTOTUOTTEEN KÄYTTÄMISESTÄ TAI SEN KÄYTÖN ESTYMISESTÄ TAI LIITTYVÄT TÄLLAISIIIN TAPAUKSIIN. TÄMÄ VASTUUNRAJOITUS ON VOIMASSA LAINSÄÄDÄNNÖN SALLIMASSA ENIMMÄISLAAJUUDESSA, VAIKKA HP:LLE TAI SEN JÄLLEENMYYJÄLLE OLISI ILMOITETTU TÄLLAISEN VAHINGON MAHDOLLISUUDESTA JA VAIKKA ASIAKKAAN SAAMA KORVAUS EI VASTAISI TARKOITUSTAAN. Joissakin maissa ja valtioissa satunnaisten tai seurauksellisten vahingonkorvausvastuiden poissulkeminen tai rajoittaminen ei ole sallittua.

Näissä maissa tai valtioissa nämä rajoitukset ja poikkeukset eivät ehkä koske sinua. HP:n ainoat takuuvälitteet niihin ohjelmistoihin liittyen, joita HP välittää HP-nimellä, on määritetty ohjelmien mukana tulevissa loppukäyttäjälisensseissä tai käyttöoikeussopimuksissa. Jos siirrettävässä tietovälineessä, jolla HP toimittaa ohjelmiston, ilmenee materiaali- tai valmistusvirhe yhdeksänkymmenen (90) päivän sisällä tuotteen ostamisesta, asiakkaan ainoa ja yksinomainen korvaus on, että HP toimittaa asiakkaalle uuden tietovälineen, kun asiakas palauttaa viallisen HP:lle. Lisätietoja siirrettävien tietovälineiden tyhjiä nauhoja koskevistä asioista on Web-sivustossa

<http://h20000.www2.hp.com/bizsupport/TechSupport/Document.jsp?objectID=lpg50101>

Asiakas on velvollinen ottamaan yhteyttä muiden kuin HP:n valmistamien laitteiden valmistajiin tai jälleenmyyjiin saadakseen heiltä tarvitsemiaan takuupalveluja.

Freeware-käyttöjärjestelmät ja –sovellukset

HP ei myönnä takuita ohjelmistoille, joihin kolmas osapuoli on myöntänyt julkisen käyttöoikeuden, mukaan lukien käyttöjärjestelmät ja sovellukset ("Freeware-ohjelmat"). HP-laitteistotuotteiden mukana toimitettavien Freeware-ohjelmien tukipalveluista huolehtii Freeware-ohjelman toimittaja. Lisätietoja on HP-laitteistotuotteen mukana toimitettavien Freeware-käyttöjärjestelmien tai -sovellusten tukitiedoissa.

Alkuasennustuki

HP tarjoaa alkuasennusta varten sähköistä tukea tai puhelintukea 90 päivän ajan ostopäivästä. Lisätietoja online-resursseista ja puhelintuesta on kohdassa "[Näin otat yhteyden HP:hen](#)".

Tukipalveluun kuuluvat

- asennusta koskeviin kysymyksiin vastaaminen (ohjeiden anto sekä aloitustoimista ja käyttöedellytyksistä tiedottaminen)
- HP-laitteistotuotteiden mukana toimitettujen tai ostettujen ohjelmistojen ja valinnaisten osien asennus ja määrittäminen (ohjeiden anto ja aloitustoimista tiedottaminen)
- järjestelmän virhesanomien tulkitseminen
- järjestelmän häiriöiden tunnistaminen
- HP-laitteistotuotteiden mukana toimitettujen tai ostettujen ohjelmistojen tukipakettitietojen ja päivitysten toimittaminen

Tukipalveluun EIVÄT kuulu

- käyttäjän omien ohjelmien ja lähdekoodien luominen tai vianmäärittäminen
- muiden kuin HP-tuotteiden asennus
- järjestelmän optimointi ja mukautus tai verkon määrittäminen

Näin otat yhteyden HP:hen

Jos tuotteeseen tulee vika rajoitetun takuun voimassaoloaikana, eikä ongelma ratkea tuotteen oppaiden avulla, saat tukipalveluita seuraavasti:

- Etsi lähin HP:n asiakaspalvelu Web-osoitteesta <http://www.hp.com/support>
- Ota yhteyttä lähimpään HP:n asiakaspalveluun. Selvitä seuraavat tiedot ennen yhteydenottoa:
 - tuotteen sarjanumero sekä mallinimi ja -numero
 - saamasi virheilmoitukset
 - lisävarusteet
 - käyttöjärjestelmä
 - muiden kuin HP:n toimittamat laitteistot tai ohjelmistot
 - yksityiskohtaiset kysymykset ongelmasta.